

# 中介者詢問行爲與檢索滿意度研究

## Intermediary's Elicitation and Patron's Retrieval Satisfaction

吳美美 \*  
Mei-Mei Wu

姜杏蓉 \*\*  
Hsing-Jung Chiang

劉英享 \*\*\*  
Ying-Hsang Liu

### 摘要

詢問是一個人心思的反映，反映一個人當時的興趣、關切的事物、困擾或面對的困難。詢問行爲在資訊檢索互動研究中，可視爲微觀的資訊尋求行爲，讀者和中介者透過彼此詢問和問題回應的方式來傳遞訊息，讀者詢問，使檢索問題得以獲得解答，中介者詢問，以便了解讀者的資訊需求。本研究主要目的在了解中介者詢問行爲(包括詢問語句目的、詢問語句的溝通功能、詢問語句的語法形式等)，並進一步探討中介者詢問行爲與讀者檢索滿意度的關係。研究方法有言談分析、內容分析、問卷調查、參與觀察法及統計等，研究結果包括完成中介者詢問語句目的、功能及形式的編碼定義，歸納中介者詢問行爲特質，進一步發現讀者反應的「檢索結

果的相關程度」滿意情形，因中介者問話風格和詢問心智不同，而有差異。

### Abstract

An elicitation is a verbal request for information reflecting one's interests, concerns or perplexities in conversation. Elicitation behavior in studies of information retrieval interaction is, in fact, the micro-level of information-seeking behavior in which the user and the intermediary exchange information to fill the gaps in one's internal state of knowledge. This study aims to understand the intermediary's elicitation behavior in terms of linguistic forms, communicative functions (illocutionary force) and utterance purposes (semantic contents) and further to identify the relationship between intermediary's individual

---

\* 臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授兼所長 (Professor & Chairperson, Graduate Institute of Library & Information Studies, National Taiwan Normal University)

\*\* 元培科學技術學院圖書館組員 (Librarian, Yuanpei Institute of Science and Technology Library)

\*\*\* 美國羅格斯紐澤西州立大學資訊傳播暨圖書館學研究所博士班學生 (PhD Student, School of Communication, Information and Library Studies, Rutgers, The State University of New Jersey)

differences and search results satisfaction. Research methods include participatory observation, conversation analysis, content analysis and statistical analysis of elicitation frequencies and questionnaires. Our research results successfully identify the three dimensions of intermediary's elicitation behavior and characterize intermediary's inquiring minds and elicitation styles. Further analysis shows that there exists a significant relationship between inquiring minds/elicitation styles and user's relevance judgment of search results.

關鍵詞：中介者、詢問行爲、檢索晤談、參考晤談、資訊檢索互動

Keywords: Intermediary; Elicitation behavior; Search interview; Reference interview; Information retrieval interaction

## 一、問題陳述

隨著資訊檢索系統的普遍發展及網際網路的盛行，早期由參考館員代爲檢索，演變由讀者自行檢索。研究顯示中文資訊檢索系統的使用者使用資訊檢索系統的困難，包括不知道如何正確使用合適的關鍵詞彙、相關判斷有困難、對系統操作方法不熟悉、缺乏檢索技巧等（王喜沙，民84；李宜容，民85；黃育君，民86），網路資源促使網路檢索流行，檢索成功與否關係個人學習及組織決策的品質，檢索是否成功、是否需要專業中介者協助，專業

館員的職能和角色如何提升和轉化，都是值得關心的議題。

參考館員根據讀者之資訊需求，代爲進行資訊檢索，其間所進行的問題諮商活動稱爲「檢索晤談」(search interview)。

「參考晤談」(reference interview)泛指圖書館一般的參考諮詢活動。「參考晤談」和「檢索晤談」的主要目的都在釐清讀者的資訊需求，在「資訊檢索互動」的情境中，透過對話和「詢問行爲」，彼此互相了解資訊需求及系統功能，這個互動的過程中有許多語言的、認知的、情感的活動進行。資訊檢索互動(information retrieval interaction)是指使用者(或中介者)與資訊檢索系統間的互動過程(Ingwersen, 1992, p. viii)；詢問行爲(elicitation behavior)則指對話雙方彼此透過詢問和問題回應的方式來交換訊息，其中中介者的詢問行爲是否和讀者檢索滿意度(retrieval satisfaction)有關，例如檢索結果的相關程度、查獲資料的可用程度、查詢過程的滿意程度、查詢結果的滿意程度及整體的滿意程度等。

本研究嘗試利用言談分析，探討中介者詢問行爲特質和讀者檢索結果是否有關，換言之，中介者和讀者如何溝通、如何詢問，可能會影響檢索結果嗎？中介者在檢索過程中會詢問讀者哪些問題？中介者詢問行爲和讀者檢索滿意程度有關嗎？研究問題如後：

(一) 在檢索晤談過程中，中介者問了讀者哪些問題？詢問目的、功能及形式分

別是什麼？

(二) 中介者詢問行為與讀者檢索滿意程度有關嗎？細分為以下各子題：

1. 中介者問題多寡與讀者檢索滿意度相關嗎？
2. 中介者問話風格與讀者檢索滿意度相關嗎？
3. 中介者詢問心智與讀者檢索滿意度相關嗎？

## 二、文獻探討

參考晤談的觀念最早可追溯至1876年，Green提倡讀者和參考館員之間應該建立良好的交流和人際關係，且認為協助讀者解決問題是參考館員的責任之一(Bunge, 1984, p. 4)。1930年代初期，參考晤談逐漸受到重視與討論，如Wyer (1930)在*Reference Work*中論及「讀心術」(mind-reading)的觀念，認為參考館員必須和讀者進行「交叉詢問」(cross examination)以釐清讀者的資訊需求(Lynch, 1978, p. 119)。1944年Hutchins在*Introduction to Reference Work*一書中，使用「參考晤談」(reference interview)一詞，文中討論參考館員與讀者間的關係及參考問題的類型等。1950至1960年代，引用人際關係及溝通理論闡述讀者和參考館員的溝通行為；至1970年代，有學者在溝通理論外，加入角色理論，並研究參考館員的語言及非語言溝通行

為(Bunge, 1984, pp. 8-12)。1980年代以後，圖書館大量引進資訊檢索系統，同時智慧型系統研究興起，檢索晤談取代參考晤談，成為研究的重點。

過去檢索晤談(或參考晤談)的研究，多集中在中介者詢問能力的改善方面，特別是問題類型，譬如有開放式問句(open question)、封閉式問句(close question)及中性問句(neutral question)。開放式問句多半包含「什麼」(what)、「怎樣」(how)、「誰」(who)、「何時」(when)、「何地」(where)等，由被詢問者自由發揮回答；封閉式問句則相反，詢問者提供預設性的項目(譬如：「是」或「不是」)由被詢問者選擇，回應的範圍受到限制。King (1972)建議使用開放式問句去鼓勵讀者討論他們的需求，藉由讀者多層面的回應，有助於參考館員對讀者資訊需求的理解。為使問句更具彈性，Dervin & Dewdney (1986)提出應用中性問句(neutral questions)的構想，中性問句強調從讀者觀點提出詢問，以減低參考館員對讀者問題作出錯誤判斷的機率。Dewdney & Michell (1997)討論參考館員是否應使用「為什麼」問句，文中陳述正反兩派的論點，並採用「言談行為理論」(speech act theory)、哲學及認知科學觀點加以闡述。

Lynch (1978)研究顯示參考館員在詢問時，以封閉式問句為主(約佔90%)；此外，從問句數偏低的情況看來，參考館員並非

積極的詢問者；此研究也指出有13%的讀者首次提問的，並非他們真正想要知道的問題。Ingwersen (1982)研究指出當參考館員對讀者的問題足夠了解時，傾向問封閉式問句；反之，若不是很了解讀者的問題時，傾向開放式問句。Auster & Lawton (1984)針對中介者詢問開放式和封閉式問句數量差異的研究中，發現讀者滿意度和開放式問句之間有相當程度的關聯性。

近來中介者詢問行為研究，不再侷限於問題類型方面，並開始逐步思索新的分析層面。Spink, Goodrum, Robins & Wu (1996)針對檢索互動中的中介者詢問語句目的進行研究，並歸納十五類詢問目的，分別是「檢索策略與檢索詞彙」(search strategy and terms)、「輸出/相關判斷」(output/relevance)、「讀者學科背景知識」(user domain knowledge)、「人際話題」(social, metatopics)、「資料庫」(database)、「讀者資訊尋求行為」(user information seeking behavior)、「回應」(echoic)、「輸出/檢索詞彙」(output/terms)、「輸出/格式」(output/format)、「檢索技術層面」(technical aspects of the search)、「讀者資料庫查詢知識」(user knowledge of database searching)、「其他資訊來源」(other information sources)及「其他線上問題」(other online issues)等。研究發現中介者在檢索前晤談及線上檢索期間最常詢問「檢

索策略與檢索詞彙」問題；另外，「輸出/相關判斷」在檢索期間詢問頻率高的主因，應與其為中介者修正檢索策略的重要依據有關。

White (1998)應用Graesser的問題分類架構，研究線上檢索前晤談對話，研究顯示中介者發問以「確認性問題」(verification questions)為主，約佔50%，且大部分由中介者提出，原因在於中介者會根據讀者所填的檢索表格(query forms)逐一確認；其次是「判斷性問題」(judgmental questions)，佔12%，徵詢讀者在某一情況下的意見或判斷；再次之是「請求」(requests)，佔10%。另一方面，該研究指出晤談由中介者主導進行，也就是有74%的問句是由中介者提出。

除針對中介者的問句進行研究外，也有研究者分析檢索互動過程中的對話主題，研究著重了解讀者和中介者如何互動？談論什麼話題？當時雙方關注的焦點等。如Crouch & Lucia (1981)分析前晤談對話，發現讀者和中介者的對話內容包括讀者陳述資訊需求、資料庫的選擇、指導活動、問題的澄清、問題諮商、擬定檢索詞彙及檢索策略等。Saracevic, Mokros & Su (1990)調查讀者和中介者線上檢索互動情形，根據互動過程中的顯著特徵分成三大階段，並歸納出各階段對話內容的主題，依序是(1)初始行動(opening gambit)，如讀者描述資訊需求、決定適當的檢索款目等；(2)檢索策略的實施(tactical

maneuvering)，如中介者敘述系統的功能、特定款目的檢索等；以及(3)晤談結束(closing downdrift)，如相關判斷等。Mokros, Mullins & Saracevic (1995)進一步針對中介者在晤談初期採取的策略進行分析，研究指出中介者各有一套不同的模式引導晤談的進行，晤談初期採取的策略如(1)要求讀者提供擴大檢索範圍的相關資訊；(2)比對自己與讀者資訊需求的認知是否一致；(3)藉由確認讀者的檢索表格，進一步釐清讀者的資訊需求；(4)直接根據讀者的檢索表格進行檢索。

Saracevic, Spink & Wu (1997)分析資訊檢索互動對話，試圖發展以言談和互動為基礎的資訊檢索使用者模式，發現有八種主要的認知活動，分別是「文本」(context)、「檢索詞彙與限制」(terminology and restriction)、「系統說明」(system explanation)、「檢索策略與程序」(search tactics & procedures)、「評估與相關」(review and relevance)、「行動」(action)、「語用」(backchanneling-prompts, echoes)、「與檢索無關」(extraneous)等，研究結果顯示在晤談中以討論「檢索策略與程序」、「語用」及「評估與相關」等活動為主。

相關研究顯示，讀者並非以單一面向來評量參考晤談的滿意度，其中主要的指

標有回答讀者問題的「正確性」(accuracy)與「成功率」(success rate)，以及是否成功找到相關資訊，亦即是否滿足讀者的資訊需求。例如Bunge (1985)以讀者能否找到想要的資訊來源來評估晤談是否成功，而Durrance (1995)以讀者是否願意再找相同館員來衡量，Radford (1996)則以訪談轉錄語料中讀者的感覺(perceptions)來決定。整體而言，晤談滿意度的評估可區分為資訊內容及人際溝通兩大取向，但兩者對滿意度的影響程度尚待釐清。

檢索晤談滿意度研究主要在解析檢索晤談滿意度的概念(如Auster, 1983)，探討影響讀者對檢索結果滿意度的因素(如Auster & Lawton, 1984)。Auster (1983)的文獻分析指出，檢索晤談滿意度其實是多面向的概念，引申來說，讀者對檢索結果是否滿意不僅是「結果」本身是否解決資訊問題，並且重視搜尋的「過程」，以及和中介者之間的互動。Auster & Lawton (1984)的研究中發現影響檢索滿意度的因素，與讀者在此過程中可獲得的知識有關，但同時也受到讀者本身知識的影響。此外，有強烈資訊需求的讀者較少資訊需求的讀者更難滿足。

資訊檢索系統評估量標和檢索活動整體滿意度間的關係也是研究關注的焦點

1. White & Iivonen (2002)研究以檢索問題的類型與複雜性定義檢索問題的「困難度」，主要探討影響讀者判斷檢索困難度的因素。Hildreth (2001)檢索問題的困難度在文中沒有清楚的定義。文獻中似乎沒有針對檢索問題的類型與複雜性是否影響檢索滿意度的相關研究。

(如 Hildreth, 2001; Sandore, 1990)。Sandore (1990)研究發現不論讀者期望找到全面(high-recall)或特定(specific)的資訊，檢索結果的精確與否，不是影響檢索滿意度的主因。Hildreth (2001)也指出讀者對檢索結果的滿意度和系統間並無關聯，同時檢索問題的「困難度<sup>1</sup>」(level of difficulty)會影響檢索結果滿意度的假設也未獲得支持。

中介者詢問行為或晤談主題的研究，皆有助於了解和描述中介者和讀者互動情況，包括會談策略、會談結構及言談目標等。對於檢索晤談的評估、中介者溝通技巧的訓練，以及人機互動介面的設計等提供實質的助益。

### 三、研究設計與實施

為了解中介者在檢索互動的過程中，如何協助有真實資訊需求的讀者，檢索到相關的資訊，本研究以真實資訊檢索環境為研究場域，自民 88 年 9 月至 89 年 7 月在五所北部大學及專門圖書館，蒐集共30

個有真實資訊需求的檢索晤談案例。五所圖書館，每一館各有一位參考館員參與，擔任檢索服務的中介者，以代碼CU、LU、NU、SU、TU表示。本研究之中介者年齡層在 20-49 歲之間，以女性居多，學歷以碩士為主，工作年資由1至22年不等(如表1)。

資料收集的方法，包括錄音／錄影、問卷調查、觀察及訪談；資料分析的方法，包括言談分析、內容分析及統計方法。研究設計包括：(一)收集晤談語料：邀請資訊服務單位參考諮詢館員擔任本研究之中介者，同時在參考服務台現場或在網路上徵求讀者，獲得同意參與研究，即向雙方解釋研究目的及實施過程(錄音/錄影機收/攝錄檢索過程)；(二)問卷調查：收集讀者背景資料及對檢索結果等的滿意度(前、後及互動問卷) + (見附錄一後問卷)；(三)言談分析：將聲音語料轉錄為文字後，確認中介者的詢問語句，進而分析中介者詢問語句的目的、功能和形式；(四)內容分析：為各項目命名和歸類；

表1 中介者人口變項及問話風格

序號	中介者代碼	性別	年齡	學歷	年資	
					圖書館工作總年資	閱覽組／參考組年資
01	CU	女	40~49	碩士	12	5
02	LU	男	20~29	碩士	1	1
03	NU	女	40~49	大學	22	6
04	SU	女	20~29	大學	6	5
05	TU	女	30~39	碩士	9	9

(五)統計類目出現頻率及其間相關或差異關係。

研究實施與步驟包括(一)準備階段：進行圖書館、館員與讀者連絡工作，並實施訪員訓練；(二)語料蒐集：使用錄音/錄影機完整記錄讀者和中介者的互動過程<sup>2</sup>；(三)語料轉錄：訂定語料轉錄規則，將錄音帶語料騰錄，語料轉錄後以語句(utterance)為單元，並用文書處理軟體予以編號；(四)辨識問句：詢問語句辨識採用Wu (1993)訂定的操作型定義，詢問語句選取以句法形式(syntactic structure)為主，即疑問句型，但不受句法限制。說話者意圖若是期望或需要對方回答，即可獲選為詢問語句。中介者和讀者在互動期間，若與其他人(如：其他讀者或訪員)交談，其對話不在分析之列。若說話者使用疑問句型抒發感想或自問自答，將不被選為詢問語句。同一語句中，若有二個以上的詢問語句，應分開編號；(五)語料分析：中介者詢問語句選取後，進行語料分析，並決定分析的三個面向，分別是詢問語句目的(elicitation purposes)、詢問語句功能(elicitation functions)、詢問語句形式(elicitation forms)。本研究參考語言學疑問句句法結構及圖書資訊學詢問行為研究相關文獻，訂定詢問語句目的、詢問語句功能和詢問語句形式的類目命名及暫用操作

型定義，以主要類目(primary code)為主，採用質性研究分析軟體ATLAS/ti進行編碼，依實際情況修飾各類目的操作型定義。編碼完成後，使用統計軟體SPSS分析各項頻率，並進一步分析中介者詢問行為的特質。

#### 四、言談分析結果

中介者有哪些詢問行為特質？詢問語句的目的、功能、及形式分別是什麼？以及各類目間的分布頻率如何？本研究結果依(一)編碼定義及(二)編碼結果，分別說明如下：

##### (一)編碼定義

完成中介者詢問語句的選取之後，根據中介者詢問語句的特質，並參考相關文獻，界定詢問語句的目的、功能及形式，並給予編碼定義。以下敘述各類目的定義與範例：

##### 1. 中介者詢問語句的目的

詢問語句目的參考Wu (1993)及Saracenic, Spink & Wu (1997)之分類，並依據本研究語料特質，歸納十種詢問目的(Aa~Aj)：Aa.資訊問題(information problem)；Ab.讀者背景(user's background)；Ac.檢索詞彙(terms)；Ad.檢索策略(search strategy)；Ae.此次檢索主題的相關資訊活動(previous search history)；Af.程序徵詢

2. 詳見「訪員備忘」載於吳美美(民89)。資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究(II/III)。行政院國家科學委員會專題研究報告(編號：NSC 89-2413-H-003-005)，未出版。

(procedure question) ; Ag.輸出(outputs) ; Ah.資訊檢索系統知識(IR knowledge) ; Ai.其他語用目的 (other language purposes) ; 以及 Aj.無法辨識的問句 (indiscernible)等。定義及範例如表2。

### 2.中文詢問語句的功能

詢問語句功能是指語句在對話中的溝通功能，在語言學相關研究中屬語用 (pragmatic)層次的討論，特別指談話者的溝通意圖。詢問語句功能的分析不僅有助於了解談話雙方如何詮釋語句潛在的歧義性(ambiguity)，也是了解言談互動中溝通不良(miscommunication)現象的重要基礎。本研究參考言語行為理論(speech act theory)

(Searle, 1969)及 Kearsley (1976), Kiefer (1980), Sinclair & van Gessel (1990), Tsui (1992), Freed (1994), Chang (1997)等之定義，並根據本研究蒐集的中介者詢問語句，歸納七種詢問語句功能(Ba~Bg) : Ba.詢問(referential) ; Bb.查核(evaluative) ; Bc.確認(confirmation) ; Bd.澄清(clarification) ; Be.請求複述(echoic) ; Bf.要求(request) ; 以及Bg.其他(others)等。定義和範例如表3。

### 3.中文詢問語句的形式

詢問語句的形式意指詢問語句本身的語法結構(syntactic structure)，不包含語言所指涉的內容。詢問語句的形式是詢問行

表2 中介者詢問語句目的類目及定義

類目	代碼	定義	範例
資訊問題	Aa	中介者詢問或澄清讀者相關資訊需求，包括資訊需求的內容、資訊需求涵蓋的層面、資訊需求產生的原因、背景和目的，以及對本次資訊問題的知識和了解程度等。	I* : Ok ! 你可不可以跟我講一下你的研究的主題是什麼 U : ㄜ研究Thomas這個作者他寫的一本小說，博士的博士裡面的文本故事類型，就是說他的那種各個，各個材料如何融在一起那種，那種關係，這樣子 [TU08:5-6]
讀者背景	Ab	與檢索相關的讀者個人資訊，此類問句包括詢問讀者的學科背景、教育程度、是否為該館讀者等。	I* : 你是我們學校的同學 U : 嗯，今年剛考上 [CU08:1-2]
檢索詞彙	Ac	詢問有關擬定檢索詞彙的問句，皆屬於此類。包括中介者請求讀者提供相關的檢索詞彙，如：檢索詞彙的同義詞、中英文如何翻譯，或請	I* : 甚麼是Electronic package U : 就是電子構造 I* : 電子構造 U : IEEE就很多，他們本身有= I : uh-huh



		讀者對檢索詞彙的定義作進一步的闡釋；詢問讀者對中介者建議的檢索詞彙的看法，或是確認在檢索過程中曾經使用過的檢索詞彙等；以及有關檢視檢索結果時對檢索詞彙的討論，以擬定接下來檢索可使用的檢索詞彙等。	U：=相關 I：有很多這樣相關的文章hon U：對 [CU06:3-10]
檢索策略	Ad	詢問與此次檢索有關的檢索條件限制（包含語文、年代、資料類型限制）、選擇資料庫及資料庫年限、檢索欄位，以及檢索指令等的相關問句。	I*：civil society（29秒）你要找的那個文章，你要找的那個資料型態是書還是期刊（（電話聲）），還是，你有沒有特定的的型態要找，就資料型態 U：就書面資料就可以了 I：只要是書面資料就可以了 U：ㄟ [TU07:25-28]
此次檢索主題的相關資訊活動	Ae	詢問讀者有關先前對該檢索主題資訊檢索系統的查詢經驗、使用圖書館服務的情形、以及目前相關資料的蒐集程度等問句，譬如：使用過哪些資料庫？該次檢索結果的數量與相關性？目前手邊已有哪些資料？以及透過什麼管道取得這些資料？等。	I*：所以我們先點國內資料庫這邊，那你告訴你我找過哪些資料庫 U：中華民國期刊論文 I*：中華民國期刊論文索引，還有呢 U：博碩士論文吧 I*：博碩士論文，中文博碩士論文，還是全國博碩士論文 U：中文 I*：中文是吧，那你等一下可以找一下全國，好我們先來看，我們先來中華民國期刊論文索引，你是怎麼找，我們先來確認一下 U：因為還滿少的，我就鍵入新加坡 I：真的ㄟ U：400多筆，我就一筆一筆看 [TU02:278-287]
程序徵詢	Af	中介者以詢問方式告知讀者即將進行的活動，或徵詢讀者對接下來流程的意見等。	I*：好，那這樣子的話，我們是不是可以，Um，這邊是說有兩百多筆嘛！你是要我繼續幫你看下去，還是你自己再有空的時候 U：好 I*：我們再去找其他的資料庫，好不好？你，這個這個你就是這個資料庫你知道嘛，就是碩博士論文資料庫嘛hon U：Um [CU01:362-365]

輸出	Ag	有關輸出的問句，包括詢問預備輸出的各項程序與準備工作，皆屬於此類。惟輸出時評估的目的在於形成檢索詞彙時，不入此類。包含以下的情況：對檢索結果數量的討論、評估、期望、預測等的問句；詢問有關評估檢索結果相關性的問句；詢問檢索結果資料輸出方式或格式的問句，譬如輸出方式(如e-mail、列印)，以及輸出格式(如：全文、摘要)等。	I*：( ( 鍵盤聲 ) ) ( 8秒 ) 這邊，他一次是只能看，最多只能出現50筆。所以我們目前這邊只有50筆這樣。這個的話，這是跟你的有關嗎？( 4秒 ) 第二篇呢 U：沒有 [CU06:33-33]
資訊檢索系統知識	Ah	此類問句包含三種情況：(1)詢問讀者對資料庫的知識及非關此次檢索主題資料庫的使用經驗；(2)和檢索本身無關的一般性線上問題，如線上設備、連線費用等；(3)問句有關圖書館其他的資訊服務項目，譬如館際合作、圖書資訊利用教育等。	I：嗯，我們剛剛那些資料庫你都知道嘛hon U：知道知道 I*：你們怎麼這麼熟？大四就你就這麼會用資料庫 U：因為我們學校有開那個，就是那種一系列的課程在上課，我是說我旁聽了兩三堂這樣子 I：喔 [CU04:369-373]
其他語用目的	Ai	此類問句可促使晤談進行流暢及拉進人際關係，包括：(1)與檢索無關的個人問題；(2)中介者要求讀者重複先前所說的問句，或者確認讀者剛才所說的話；(3)中介者向讀者確認是否可以開始或結束某個資料庫或晤談。	I*：好。現在我們結束了。你還有工作 U：沒有 [CU06:267-268]
無法辨識的問句	Aj	問句未完成或無法辨識其意向。	U：( 4秒 ) 打fuzzy也是找不到任何資料 I：真得喔 U：對 I*：會不會是那個 U：雖然書 [CU08:18-22]

表3 中介者詢問語句功能類目及定義

類 目	代碼	定 義	範 例
詢問	Ba	這類詢問語句詢問者的意圖在獲取新資訊，詢問語句的主要功能是希望獲得情況、事件、行動、目的、關係或特性等資訊；此類詢問語句傾向中性詢問語句，甚少涉及說話者主觀的判斷或假設。	I*：那你有找過甚麼資料嗎 U：嗯，以前學長有教我說＝ I：uh-huh U：＝就是從那個，有一個那個圖，資料查詢，資料查詢那個地方 [CU02:13-16]
查核	Bb	這類詢問語句主要的目的不在於獲取資訊內容本身，而是在建立說話者想知道問題答案的知識面向和程度，比對兩者對事情的認知情形；或者顯示說話者本身對問題的了解程度，因此對於說話者來說，他／她本身可能已經知道答案，是已知的資訊 (given information)。	I*：（6秒）我們再(fulltext)進來，啊好啦，可以了（台語）（（列印中））（33秒）他這標題沒有耶 U：可是，它裡面，它裡面有提到 I：這個找出來的結果，裡面一定會有提到，不然他不會找出這個的結果 U：對啊 [TU04:111-114]
確認	Bc	這類詢問語句是用來確認說話者的假設是否和聽話者相符(confirm the speaker's intention to do something in the future)，常常是要求聽話者提供明確的答案，對於說話者來說是屬於新的資訊(new information)。	I：對，又在圖書區，又在期刊那裏。那我們可以先來查 U：關鍵詞 I*：對，臺灣經濟是不是 U：對 I*：這可能滿多的，我們可以先試僑務嗎 U：可以呀 [SU02:243-248]
澄清	Bd	這類詢問語句是用來確認所聽到語句語意上的正確性，或是進一步要求解釋說話者的意思，並且尋求和先前語句相關的新訊息。詢問語句本身常常重複先前語句，或者是先前部分語句的其他同義說法。	U：是。（4秒）那這些資料庫都是跟這邊有合作 I：嗯～～ U：就是說譬如說，可能要，付一些錢給他們，然後才能 I*：你說這些資料庫喔 U：對對對 [CU06:162-166]
請求複述	Be	這類詢問語句主要是用來確認先前聽到的語句是否正確，請求說話者再說一遍。	U：嗯，那如果查這個呢 I*：啊～ U：first person identity I：可以可以，等一下可以用來用，看一看 [LU03:180-183]

要求	Be	這類詢問語句通常會被理解成說話者要求聽話者「做」某件事情，是一種間接的請求。	I*：=Uh-huh，那您看一下這個是不是也跟您相關 U：是 [SU01:171-172]
其他	Bg	其他不完整或不容易判斷的詢問語句，歸於其他。	U：（聽不清楚），（4秒）打fuzzy也是找不到任何資料 I：真得喔 U：對 I*：會不會是那個 U：雖然書 [CU08:18-22]

為語言面向研究的基礎，且詢問語句的形式和功能有對應的關係，特定的詢問語句功能會以特定的形式表現。詢問語句形式研究將來可能應用在智慧型檢索系統中，系統判斷語句功能的重要參考指標。在本研究中，中文詢問語句形式參考Kearsley (1976), Li & Thompson (黃宣範譯)(1983), Quirk et al. (1985), Sinclair & van Gessel (1990), Weber (1993), Freed (1994), Chang (1997)等人對詢問語句語法形式的分類，並根據本研究語料所反映的語言現象，歸納七種中文詢問語句形式(Ca~Cg)：Ca.直述問句(declarative question)；Cb.選擇問句(disjunctive question)；Cc.句尾語助詞問

句(sentence-final particle question)；Cd.疑問詞問句(question-word question)；Ce.是非問句(A-not-A question)；Cf.附加問句(tag question)；以及Cg.非子句問句(non-clausal question)等。定義與範例如表4。其中Ca-Cf類是子句(clausal)問句，包含一個主語及一完整的限定動詞<sup>3</sup>(祈使句為例外)；非子句的問句則是沒有限定動詞，如Cg類。

## (二) 編碼結果

在30個真實檢索互動案例中，互動時間累計有1,199分鐘，平均每一個案約40分鐘，最長76分鐘，最短13分鐘；語句交換

3.限定動詞能夠成立獨立問句或主要子句 (Crystal 1991, p. 137)。

表4 中介者詢問語句形式類目及定義

類 目	代碼	定 義	範 例
直述問句	Ca	凡無詞句法上標記的詢問語句稱為「直述問句」，在感知上，直述問句的語調和一般直述句相同。	I*：嗯，那，你的問題是 U：我是想找有關就是網際網路上的(營建業) [CU02:3-4]
選擇問句	Cb	答話者可以在二個選項之間做一個選擇，在語言形式上，二個直述句用「還是」、「或是」等詞素連接而成。	I*：沒有鼻母音，再試一次，你要用閩方言還是閩南語 U：閩南語也可以啦，可是閩南語，光只有這個字，太大了吧，閩南語 [CU03:235-236]
句尾語助詞問句	Cc	助詞問句是問句中結構最簡單的，這種問句以句末的助詞(如「嗎」、「吧」和「呢」)來表達疑問性質。	I*：嗯，那，這，題目就是你要的對嗎？ (7秒) 你們老師叫你們看Paul C R的文章啊 U：因為，他也有，也有寫這方面的文章= I：uh-huh U：=然後我就先，都找一下 [CU05:211-214]
疑句詞問句	Cd	由於用疑問詞而使得句子成為詢問語句。下列是常用的疑問詞：誰(who)、什麼(what)、怎麼(how, why)、怎麼樣(how)、為什麼(for what = why)、多(how)、多少(how much, how many)、幾-CL(how many)、那兒(when)、那裡(when)、那-CL(which one)、那些(which ones)、幹嘛(what for)。	I*：你告訴我我要找的主題是什麼 U：Um，中共經濟改革對市民社會發展的影響 [TU07:1-2]
是非問句	Ce	這種詢問語句傳統上稱為 <i>A-not-A</i> 問句，要答話者在肯定與否定之間作一選擇。 <i>A-not-A</i> 問句之結構特點可以從(1)重複成分之省略，及(2)否定詞之運用得到了解。	I*：對！那你覺得這個要不要勾 U：還是不要了 [LU02:187-188]

附加問句	Cf	直述句可以在句末附加上某些動詞的 <i>A-not-A</i> 形式而成爲問句，最常見的附加成分如：「對不對」、「好不好」、「行不行」、「是不是」、「好不好」。	I*：那大概我們等一下就是，ㄗ~查一下EBSOhost(16秒)，然後我們應該是用，用這個作品去找，對不對 U：對 [TU08:57-58]
非子句問句	Cg	沒有限定動詞的問句。	U：那每個學校他們都會買那種 I*：資料庫是不是 U：對！對！對 [LU02:404-406]

表5 檢索互動語料基本描述

最大值 最小值 平均 合計	時間長度(分鐘)	語句交換數	詢問語句數 (中介者/讀者)
中介者/讀者互動	76 13 40 1,199	874 141 418 12,541	100 / 72 10 / 5 46 / 25 1,364 / 748

數合計有12,541句，平均每一個案約418句，最多874句，最少141句。總計辨識出2,112個詢問語句，其中中介者有1,364句，讀者有748句；平均每一個檢索互動，中介者約提出46個詢問語句，最多100句，最少10句（如表5）。

本研究針對1,364個中介者詢問語句進行詢問語句目的、功能、及形式編碼，描述統計結果如下所述：

1. 中介者詢問語句目的次數分配及百分比

統計顯示中介者詢問最頻繁的是「Ag.輸出」(27.3%)、「Ac.檢索詞彙」(25%)及

「Ae.此次檢索主題相關資訊活動」(10.2%)等資訊，上述三類詢問語句目的合計約佔六成三(如表6)。由前兩項詢問頻率最高的詢問目的來看，中介者詢問「輸出」問句主要是想請讀者進行「相關判斷」，原因在於只有讀者自己能夠判斷檢索結果的相關性，也只有讀者本身才知道什麼是自己需要的資料，同時中介者也可據以決定接下來的晤談策略。此外，中介者也較爲重視「檢索詞彙」的擬定，同時也冀望讀者可以提供更多的「檢索詞彙」，特別是讀者檢索問題愈專門的情況下。

比較特別的現象是「資訊問題」的詢問頻率不高，通常一個個案只問了一至兩次後，就不再詢問此類型的問句，或者是根本沒有在晤談的過程中提及此類問題。中介者只問一至兩次「資訊問題」的情形，通常是發生在晤談初期，然後就直接根據讀者先前的陳述進行一連串的資訊檢索，不再追蹤讀者的資訊需求是否有所改變，極有可能造成中介者誤判讀者資訊需求的情形，此種現象值得予以注意。

### 2. 中介者詢問語句功能次數分配及百分比

中介者詢問主要想要達到的溝通功能依序是「Bc.確認」(46%)、「Ba.詢問」(31.8%)及「Bd.澄清」(11.7%)，約有九成中介者的詢問語句集中於上述三類詢問語句功能(如表7)。研究顯示中介者常以詢問的方式來「確認」自己的認知與讀者是否

一致，透過彼此的反饋，一方面可以提供雙方確認資訊正確性的機會，一方面也可作為繼續晤談的基礎。

### 3. 中介者詢問語句形式次數分配及百分比

中介者詢問語句形式方面，研究顯示中介者最常以「Cg.非子句問句」提出詢問，約30.6%；其次是「Cc.句尾語助詞問句」，約19.3%；再次之是「Cd.疑問詞問句」，約13.7%，上述三種詢問語句形式累計約佔六成四左右(如表8)。此研究結果頗符合人際對話的情形，大部份口語溝通的詢問語句形式仍以「非子句問句」居多。

## 五、中介者詢問行為與讀者檢索滿意度

### (一) 中介者詢問語句數與讀者檢索滿意度

表6 中介者詢問語句目的次數分配及百分比

排序	代碼	詢問語句目的	次數	百分比	累計百分比
1	Ag	輸出	372	27.3%	27.3%
2	Ac	檢索詞彙	341	25.0%	52.3%
3	Ae	此次檢索主題相關資訊活動	139	10.2%	62.5%
4	Aa	資訊問題	129	9.5%	72.0%
5	Ad	檢索策略	116	8.5%	80.5%
6	Ai	其他語用目的	114	8.4%	88.9%
7	Ah	資訊檢索系統知識	95	7.0%	95.9%
8	Af	程序徵詢	44	3.1%	99.0%
9	Ad	讀者背景	12	0.9%	99.9%
10	Aj	無法辨識	2	0.1%	100%
總計			1,364	100%	100%

本研究從12,541個讀者與中介者的交換語句中，辨識出2,112個詢問語句，平均每6個語句，就出現一個詢問語句，可見「詢問」在檢索互動對話中是相當頻繁且重要的現象。在2,112個詢問語句中，1,364句由中介者提出(佔65%)，748句由讀者提出(佔35%)，顯示在檢索互動的過程中，中介者較讀者更積極於詢問或獲取對方的訊息，也符合一般對檢索互動對話的認知，主要是中介者引導晤談的進行。

在30個檢索晤談案例中，中介者最多詢問100個問句，最少詢問10個問句，兩者間頗有差距。中介者詢問語句的多寡，和互動時間長短有關嗎？和讀者對檢索滿意度的看法有關嗎？本研究依據中介者詢問語句數分成兩組，詢問語句數在50句(含)以下者為低頻組，50句以上者則為高頻組，並以T-test檢測高低頻組之檢索滿意程度是否有顯著差異。統計顯示高低頻組對各項滿意度的看法未達顯著差異(如表

表7 中介者詢問語句功能次數分配及百分比

排序	代碼	詢問語句功能	次數	百分比	累計百分比
1	Bc	確認	628	46.0%	46.0%
2	Ba	詢問	434	31.8%	77.8%
3	Bd	澄清	159	11.7%	89.5%
4	Bb	核對	94	6.9%	96.4%
5	Bf	要求	30	2.2%	98.6%
6	Be	請求複述	15	1.1%	99.7%
7	Bg	其他	4	0.3%	100%
總計			1,364	100%	100%

表8 中介者詢問語句形式次數分配及百分比

排序	代碼	詢問語句形式	次數	百分比	累計百分比
1	Cg	非子句問句	418	30.6%	30.6%
2	Cc	句尾語助詞問句	263	19.3%	49.9%
3	Cd	疑問詞問句	187	13.7%	63.6%
4	Cf	附加問句	155	11.4%	75.0%
5	Ca	直述問句	154	11.3%	86.3%
6	Ce	是非問句	153	11.2%	97.5%
7	Cb	選擇問句	34	2.5%	100%
總計			1,364	100%	100%



9)，另若以兩組的平均值來看，低頻組的各項滿意度皆高於高頻組，換言之，中介者詢問較少者，各項檢索結果滿意度較高，猜測可能與檢索問題比較簡單有關。

## (二) 中介者問話風格與讀者檢索滿意度

在一系列的研究中，研究者希望了解中介者詢問語句的目的、使用語言形式，以及語言傳播功能是否因個案而有不同，乃以統計方法檢驗中介者詢問語句目的、功能及形式是否有統計上的顯著關係，統計結果獲得三種結論，以三種問話風格名之(吳美美、劉英享、姜杏蓉，民91)：其一，詢問語句目的、功能及形式差異皆達到顯著水準，將該種問話風格命名為「情境導向型」；其二，詢問語句目的及形式有顯著差異，功能未達顯著差異，將之稱為「功能導向型」；而其中詢問語句目的、功能及形式均未有顯著差異者，名之為「一以貫之型」。為探究不同問話風格是否影響讀者各項檢索滿意程度，本研究

進一步以單因子變異數分析檢驗其間是否有顯著差異，統計發現不同的問話風格與「檢索結果的相關程度」之間的差異達到顯著水準(如表10)，進一步看平均值，發現「功能導向型」之中介者，其讀者「檢索結果的相關程度」最高，「情境導向型」次之，「一以貫之型」最低。不過由於「一以貫之」類型僅有三例，遊說力有限，僅供參考。另一方面，讀者對「查詢過程的滿意程度」及「整體的滿意程度」滿意度偏高，差異很小。

## (三) 中介者詢問心智與讀者檢索滿意度

除以量化分析獲得中介者三種問話風格外，本研究亦採用言談分析方法，探討中介者詢問心智，發現中介者的詢問心智(inquiring mind)也可以分為三種(吳美美、劉英享、姜杏蓉，民91)：(1)資訊問題偵測型：中介者在互動中不斷詢問「資訊問題」相關的問句，藉以診斷讀者真正的資訊需求；(2)形成檢索詞彙過程型：中介者

表9 中介者詢問語句數與讀者檢索滿意度分析

題項	低頻組		高頻組		t值
	M	SD	M	SD	
檢索結果的相關程度	74.0	20.008	62.4	24.484	1.415
查獲資料的可用程度	75.1	18.277	67.2	18.562	1.130
查詢過程的滿意程度	83.7	10.116	78.2	17.215	1.109
查詢結果的滿意程度	80.1	11.460	77.7	20.170	.414
整體的滿意程度	85.4	8.533	81.8	11.241	.992

\*p < .05

表10 中介者問話風格與讀者檢索滿意度分析

題 項	情境導向		功能導向		一以貫之		F值
	M	SD	M	SD	M	SD	
檢索結果的相關程度	63.8	21.506	76.2	19.221	45.0	25.981	3.491*
查獲資料的可用程度	66.5	10.254	77.3	16.107	55.0	37.749	2.673
查詢過程的滿意程度	84.4	14.985	80.5	12.791	81.7	14.434	.228
查詢結果的滿意程度	78.1	12.518	80.9	16.539	71.7	10.408	.507
整體的滿意程度	84.4	9.797	84.1	10.202	83.3	7.638	.012

\*p < .05

把晤談的焦點集中在形成適當的檢索詞彙；(3)資料庫課程訓練型：中介者把檢索晤談當作是資料庫的訓練課程，甚少觸及讀者的資訊需求。本研究同時以單因子變異數分析檢測詢問心智與檢索滿意度之間的關係，統計分析結果發現不同的詢問心智與「檢索結果的相關程度」、「查詢過程的滿意程度」及「整體的滿意程度」之間有顯著差異(如表11)。

由平均值來看，「資訊問題偵測型」之讀者對各項的滿意度均較「形成檢索詞彙過程型」與「資料庫課程訓練型」低。其中又以「檢索結果的相關程度」最為明顯，推測可能與讀者的檢索問題有關，亦即該類型讀者的檢索問題特質屬「研究型問題」，現有文獻資料可能無法直接回答問題，在判斷與檢索結果相關的滿意項目時，讀者直接根據所查得資料的質量來反應，不摻雜個人的情感，據實表現在其滿意程度上，可稱之為「結果導向」

(product-oriented)；相反地，「形成檢索詞彙過程型」與「資料庫課程訓練型」在「查詢過程」及「整體」的滿意程度上，平均值高，顯示雙方重視互動、態度、系統等層面，可稱之為「過程導向」(process-oriented)。

「結果導向」與「過程導向」現象也可能和讀者對檢索問題的知識程度(level of knowledge)及期望的結果(expected answers)有關。前者讀者可能相當了解檢索問題的相關背景知識，且期望中介者能提供十分相關的論文，後者讀者可能對檢索問題的了解及相關論文的期望均不高。屬「過程導向」且詢問心智為「形成檢索詞彙過程型」的中介者，其讀者對「檢索結果相關程度」與「查獲資料的可用程度」均較「資料庫課程訓練型」為高。因此，本研究建議未來中介者在進行檢索晤談時，先判斷檢索問題的特質，調整詢問心智的運用，並以「形成檢索詞彙過程

表11 中介者詢問心智與讀者檢索滿意度分析

題項	資訊問題偵測型		形成檢索詞彙過程型		資料庫課程訓練型		F值
	M	SD	M	SD	M	SD	
檢索結果的相關程度	15.0	•	79.1	10.450	67.7	22.618	.012 *
查獲資料的可用程度	67.0	•	76.2	12.200	70.3	21.468	.703
查詢過程的滿意程度	50.0	•	82.0	9.189	83.2	13.355	.043 *
查詢結果的滿意程度	65.0	•	78.5	9.443	80.4	17.379	.610
整體的滿意程度	65.0	•	81.5	8.835	86.5	8.891	.047 *

\*p < .05

型」為預設的詢問心智，將有助於提高讀者的檢索滿意程度。

從讀者對各項檢索滿意度的平均值來看，不論是中介者問話風格或詢問心智，都可以發現只要有「檢索結果」的選項，其間的差異比較明顯；反之，若不涉及「檢索結果」之其他項目，平均值皆偏高，其間差異也較小。若輔以本研究後訪談的記錄，發現特別是中介者的態度，是讀者評估此些項目的重要依據，例如，當詢問讀者對整體滿意度的看法時，讀者回應如：【嗯！因為館員親切啊！（TU08）】、【因為我覺得因為嗯我覺得在訪談的過程人是很重要的，那館員的態度感覺是很好的(TU09)】。因此，讀者與中介者在認知上可能有相當的落差，中介者較重視檢索問題的解決，讀者較重視晤談過程中的社交情感層面，此部分需要進一步分析與比對中介者和讀者對檢索滿意度的看法(前、後與互動問卷，以及後訪談記

錄)，方有較深一層的了解。

## 六、未來研究建議

- (一)檢索晤談是非常複雜的傳播及資訊尋求過程與現象。同一個讀者的不同檢索問題，晤談內容的鋪陳會有不同；同一位中介者面對不同讀者，可能也有不同的表現。因此，中介者詢問行為與讀者檢索問題間的關係，值得進一步了解。
- (二)在中介者詢問目的的分析上，可進一步研究各類詢問目的可能發生的時機，譬如是在檢索晤談的前期、中期、或是後期，以了解晤談是否有階段性的資訊活動。此外，讀者對檢索結果的滿意度與詢問目的次序有關嗎？讀者滿意度高的案例，中介者的詢問目的分布如何？相反地，讀者滿意度低時，中介者的詢問目的又是如何？也是需要作進一步分析。

(三)在檢索互動過程中，影響讀者對檢索滿意度的因素相當多(包含心理及外在情境)，也相當之複雜，本研究先以五個項目來檢測其滿意程度，得到一個初步結果。由於本研究參與之中介者及蒐集個案有限，未來若能擴大樣本，對於中介者詢問行為與檢索滿意度間的關係，可以有更深一層的認識。

## 七、結論

本研究主要探討中介者詢問行為(詢問語句目的、功能及形式)，以及其與讀者檢索滿意度間的關係。研究發現中介者詢問語句的目的，包括：「資訊問題」、「讀者背景」、「檢索詞彙」、「檢索策略」、「此次檢索主題的相關資訊活動」、「程序徵詢」、「輸出」、「資訊檢索系統知識」及「其他語用目的」等，其中詢問次數最多的是「輸出」、「檢索詞彙」及「此次檢索主題相關資訊活動」。中介者詢問語句的功能有「詢問」、「查核」、「確認」、「澄清」、「請求複述」及「要求」等，其中又以「確認」、「詢問」及「澄清」佔多數。中介者詢問語句的形式，包括：「直述問句」、「選擇問句」、「句尾語助詞問句」、「疑問詞問句」、「是非問句」、「附加問句」及「非子句問句」等，當中以「非子句問句」、「句尾語助詞問句」及「疑問詞問句」為主要的詢問形式。

在中介者詢問行為與讀者檢索滿意度

方面，研究顯示讀者對「檢索結果的相關程度」之滿意情形，因中介者問話風格的不同，有所差異，其中又以「功能導向型」之讀者對該項的滿意程度最高，「情境導向型」次之，「一以貫之型」最低。此外，不同的詢問心智與「檢索結果的相關程度」、「查詢過程的滿意程度」及「整體的滿意程度」等項間有顯著差異。根據統計分析結果，建議中介者將詢問心智預設在「形成檢索詞彙過程型」，藉以提高讀者的檢索滿意程度，此等建議同時提供館員教育訓練參考。

檢索互動研究還有相當多的層面需要進一步深入研究，也還有許多觀點尚待釐清，未來多以讀者和中介者的角度來分析詢問行為，有助於了解資訊檢索互動過程中彼此關心的議題、對話結構，促進讀者和中介者詢問能力改善，並提高讀者和中介者在資訊檢索過程中的效益。

## 誌謝：

本研究為資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究系列報告之一，為國科會研究計畫「資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究(III/III) NSC 89-2413-H-003-079」部分研究結果。感謝國科會贊助。並感謝五所圖書館、五位參考館員及三十位匿名讀者熱心協助，沒有您們的協助，這個研究就無法完成，特致謝忱。兩位匿名審查委員的寶貴意見一併致謝。

## 參考文獻

- 王喜沙(民84)。我國讀者使用線上公用目錄困難類型之研究。淡江大學教育資料科學研究所碩士論文，未出版，台北縣淡水鎮。
- 吳美美(民82)。言談分析和資訊檢索互動研究。教育資料與圖書館學，30(4)，340-350。
- 吳美美(民89)。資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究(II/III)。行政院國家科學委員會專題研究報告(編號：NSC 89-2413-H-003-005)，未出版。
- 吳美美(民91)。資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究(III/III)。行政院國家科學委員會專題研究報告(編號：NSC 89-2413-H-003-079)，未出版。
- 吳美美、劉英享、姜杏蓉(民90)。資訊檢索互動讀者詢問行為研究。載於21世紀資訊科技與技術學術研討會論文集(頁13-38)。台北市：世新資傳系。
- 吳美美、劉英享、姜杏蓉(民91)。中介者問話風格研究。載於資訊服務理論與實務研討會論文集(頁45-77)。台北市：世新大學圖書館。
- 李宜容(民85)。人文及社會學科讀者使用線上公用目錄檢索詞彙之研究。淡江大學教育資料科學研究所碩士論文，未出版，台北縣淡水鎮。
- 黃育君(民86)。資訊檢索終端使用者『相關』判斷行為研究。淡江大學教育資料科學研究所碩士論文，未出版，台北縣淡水鎮。
- Auster, E., & Lawton, S. B. (1984). Search interview techniques and information and information gain as antecedents of user satisfaction with online retrieval. *Journal of the American Society for information Science*, 35, 90-103.
- Auster, E. (1983). User satisfaction with the online negotiation interview: Contemporary concern in traditional perspective. *RQ*, 22, 47-59.
- Auster, E., & Lawton, S. B. (1984). Search interview techniques and information gain as antecedents of user satisfaction with online bibliographic retrieval. *Journal of the American Society for Information Science*, 35, 90-103.
- Bunge, C. A. (1984). Interpersonal dimensions of the reference interview: A historical review of the literature. *Drexel Library Quarterly*, 20(2), 4-23.
- Bunge, C. A. (1985). Factors related to reference question answering success: The development of a data-gathering form. *RQ*, 24, 482-486.
- Chang, C. (1997). *A discourse analysis of questions in Mandarin conversation*. Unpublished MA thesis, National Taiwan University, Taipei, Taiwan..
- Crouch, W., & Lucia, J. (1981). Analysis of verbal behaviors in the pre-search interviews. *Report of the Presearch Interview Project*. Syracuse University, NY, School of Information Studies (ED

- 205-184).
- Crystal, D. (1991). *A dictionary of linguistics and phonetics*. 3rd ed. Cambridge, MA: Blackwell.
- Dalrymple, P. W. (1984). Closing the gap: The role of the librarian in online searching. *RQ*, 24, 380-389.
- Dervin, B., & Dewdney, P. (1986). Neutral questioning: A new approach to the reference interview. *RQ*, 25, 506-513.
- Durrance, J. C. (1995). Factors that influence reference success: What makes questioners willing to return? *Reference Librarian*, 49/50, 243-265.
- Freed, A. F. (1994). The form and function of questions in informal dyadic conversation. *Journal of Pragmatics*, 21, 621-644.
- Gothberg, H. (1976). Immediacy: a study of communication effect on the reference process. *Journal of Academic Librarianship*, 2, 126-129.
- Hildreth, C. R. (2001). Accounting for users' inflated assessments of on-line catalogue search performance and usefulness: An experimental study. *Information Research*, Retrieved February 7, 2004, from <http://informationr.net/ir/6-2/paper101.html>
- Ingwersen, P. (1982). Search procedures in the library: Analyzed from the cognitive point of view. *Journal of Documentation*, 38, 165-191.
- Ingwersen, P. (1992). *Information retrieval interaction*. London: Taylor Graham. Retrieved February 15, 2004 from [http://www.db.dk/pi/iri/files/Ingwersen\\_IRI.pdf](http://www.db.dk/pi/iri/files/Ingwersen_IRI.pdf)
- Kearsley, G. P. (1976). Questions and question asking in verbal discourse: A cross-disciplinary review. *Journal of Psycholinguistic Research*, 5, 355-375.
- King, G. (1972). Open and closed questions: The reference interview. *RQ*, 12, 157-160.
- Li, C. N., & Thompson, S. A. (1981). Questions. In *Mandarin Chinese: A functional reference grammar* (pp. 520-563). Berkeley: University of California Press. 亦可參考中文版：黃宣範譯 (1983)。漢語語法 (pp. 378-400)。台北市：文鶴。
- Lynch, M. J. (1978). Reference interviews in public libraries. *Library Quarterly*, 48, 119-142.
- Mokros, H., Mullins, L. S., & Saracevic, T. (1995). Practice and personhood in professional interaction: social identities and information needs. *Library and Information Science Research*, 17, 237-257.
- Quirk, R., Greenbaum, S., Leech, G., & Svartvik, J. (1985). *A comprehensive grammar of the English Language*.

- London and New York: Longman.
- Radford, M. L. (1996). Communication theory applied to the reference encounter: An analysis of critical incidents. *Library Quarterly*, 66, 123-137.
- Sandore, B. (1990). Online searching: What measure satisfaction? *Library & Information Science Research*, 12, 33-54.
- Saracevic, T., Mokros, H., & Su, L. (1990). Nature of interaction between users and intermediaries in online searching: A qualitative analysis. *Proceedings of the ASIS Annual Meeting*, 27, 47-54.
- Saracevic, T., Spink, A., & Wu, M.-M. (1997). Users and intermediaries in information retrieval: What are they talking about? In *Proceedings of the Sixth International Conference, UM97* (pp. 43-54). New York: Springer.
- Sinclair, A., & van Gessel, R. (1990). The form and function of questions in children conversations. *Journal of Pragmatics*, 14, 923-944.
- Spink, A., Goodrum, A., Robins, D. & Wu, M. M. (1996). Elicitations during information retrieval: implications for IR system design. In *Proceedings of the 19<sup>th</sup> International ACM-SIGIR Conference on Research and Development in Information Retrieval* (pp.120-127). New York: ACM.
- Spink, A., Goodrum, A., & Robins, D. (1998). Elicitation behavior during mediated information retrieval. *Information Processing & Management*, 34, 257-273.
- Taylor, R. S. (1962). The process of asking questions. *American Documentation*, 13, 391-396.
- Weber, E. G. (1993). *Varieties of questions in English conversation*. Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins.
- White, M. D. (1998). Questions in reference interviews. *Journal of Documentation*, 54, 443-465.
- White, M. D., & Iivonen, M. (2002). Assessing level of difficulty in Web search questions. *Library Quarterly*, 72, 205-233.
- Wu, M.-M. (1993). Information interaction dialogue: *A study of patron elicitation in the information retrieval interaction*. Unpublished doctoral dissertation, Rutgers: The State University of New Jersey - New Brunswick.
- Wu, M.-M. (1994). Interaction in information retrieval: Discourse analysis and the identification of an Elicitation. In *Proceedings of ROCLING VII, R.O.C., Computational Linguistics Conference VII* (pp. 223-242). Hsinchu, Taiwan: National Tsing Hua University.

## 附錄一：後問卷

「資訊檢索互動中的使用者和中介者發問行為研究」

<後問卷>

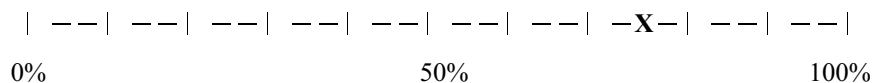
個案編號 \_\_\_\_\_  
館員代碼 \_\_\_\_\_  
日期 \_\_\_\_\_  
訪員 \_\_\_\_\_

親愛的讀者：

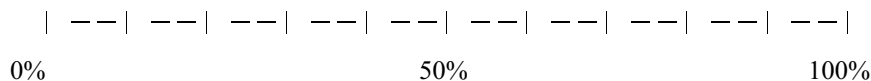
此份問卷主要是想了解您對此次檢索過程與結果的滿意程度，大約花費您10分鐘的時間填寫，本份問卷絕不對外公開，僅供研究內部使用。再次謝謝您的時間與協助。

第1題至第5題請在合適的位置劃記（請參考以下範例）：

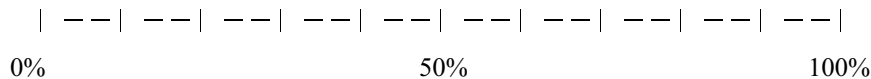
範例：我對檢索結果的滿意程度：



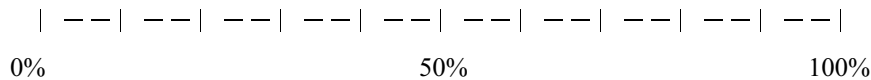
1.我這次檢索得到的結果，有多少比例和我的檢索問題相關：



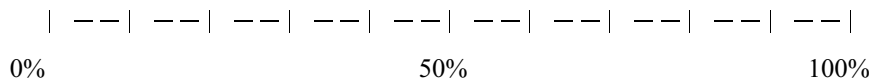
2.我這次查尋結果所獲得的資料大概的可用程度為：



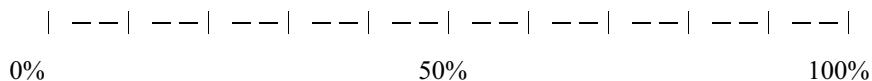
3.我對於這次查尋過程的滿意程度：



4.我對於這次查尋結果的滿意程度(如:檢索結果是否能對於我的檢索問題提供解決的方向等):



5.我對於此次檢索的整體滿意程度為：





6.此次檢索最大的困難為何？

---

---

---

7.此次檢索的最大收獲為何？

---

---

---